**Utkast til etterutdanningsopplegg for forsikringsformidling i Finans Norge – for personer som ikke er autorisert i Finansnæringens Autorisasjonsordning**

**Del 1 Generell informasjon**

**Om etterutdanningskravet**

Forsikringsformidlingsloven § 6-3 annet ledd krever at alle agenter i forsikringsagentforetak skal gjennomføre minst 15 timer etterutdanning årlig som er relevant for virksomheten. Videre følger det av finansforetaksloven § 16-12 første ledd bokstav c) at ansatte i forsikringsforetak som er direkte beskjeftiget med forsikringsdistribusjon er underlagt samme krav.

Kravene til etterutdanning er utdypet i forsikringsformidlingsforskriftens § 2-4, jf. § 2-3.

**Målgruppe for ordningen**

Etterutdanningskravet omfatter både rådgivere og andre ansatte som jobber med forsikringsformidling. Rådgivere omfattes av autorisasjonsordningen i Finansnæringens Autorisasjonsordning (FinAut), der det allerede er etablert systemer for etterutdanning. Disse vil ikke omfattes av Finans Norges etterutdanningsordning.

Finans Norges etterutdanningsordning vil omfatte ansatte og ledelse som ikke er omfattet av FinAuts autorisasjonsordning. Målet med etterutdanningsordningen er å sikre et godkjent etterutdanningsopplegg som dekker de grunnleggende kravene i forsikringsformidlingsloven, finansforetaksloven og forsikringsformidlingsforskriften på en god og relevant måte, samtidig som foretakene gis frihet til å tilpasse etterutdanningen for de ulike ansatte på best mulig måte. Det er det enkelte foretaks ansvar å definere hvilke ansatte som faller inn under etterutdanningskravet.

**Forutsetninger**

Dette er krav til *etterutdanning*. Det forutsettes at de som skal gjennomgå etterutdanningen har grunnleggende kunnskap som reflekterer vedkommendes stilling og funksjon i samsvar med forsikringsformidlingsloven § 6-3, jf. forsikringsformidlingsforskriften § 2-3 og finansforetaksloven § 16-12 første ledd bokstav a). Som følge av at det ikke ligger noe felles krav til utdanning til denne gruppen på tilsvarende måte som i autorisasjonsordningen i FinAut, vil fagplanens rammer være mere generelle enn etterutdanningen som inngår i autorisasjonsordningen.

**Del 2 Om fagplanen**

**Ramme for etterutdanningen**

Fagplanen angir rammer og krav til temaer som et etterutdanningsopplegg for den enkelte ansatte må inneholde. Det gis også en skjematisk angivelse av tidsmessig fordeling av temaene. Det vil imidlertid være opp til foretakene selv å finne opplæringstiltak som dekker fagplanens krav. Det enkelte forsikringsforetak/forsikringsagentforetak er selv ansvarlig for å kontrollere at den etterutdanning som valgt leverandør eller evt. forsikringsforetak gjennomfører selv, er i samsvar med fagplanen til enhver tid. Det er videre det enkelte foretaks ansvar å påse at etterutdanningen er relevant for den enkelte ansatte ut fra stilling og funksjon. Dette vil bety at etterutdanning kan inneholde ulike kurs eller program eller ha ulik tidsmessig balansering avhengig av hvilken stilling den ansatte har i virksomheten.

**Hovedemner i fagplanen**Fagplanen har følgende hovedemner:

* Felles temaer
* Bransjespesifikke temaer
* Produktspesifikke/stillingsspesifikke teamer

**Tidfesting**

Omfanget av de ulike teamene er gradert tidsmessig til lite, middels og stort.

**Lite – inntil 1 time**

**Middels – 1 til 3 timer**

**Stort – mer enn 3 timer**

**Graderingen er ment som et forslag til balansering, men stillingens art, tidligere gjennomført etterutdanning og variasjoner fra år til år kan tilsi en annen tidsmessig balansering.**

FinAut har utarbeidet en bransjemal for tidfesting av gjennomført etterutdanning [hyperlenke legges inn]. Det anbefales at denne legges til grunn ved foretakenes og leverandørenes tidsmessige beregning av kurs mv.

**Kunnskapsnivå**

Temaene er ikke gradert i kunnskapsnivå da dette må tilpasses til relevans for den enkelte stilling/funksjon. Foretakene må selv vurdere hvilket kunnskapsnivå som er nødvendig for utdanning av den enkelte ansatte for at dennes kunnskapsnivå oppfyller lovens krav til enhver tid.

**Oppdatering og revidering**

Omfanget og forholdet mellom nyheter/faglige endringer og utvalgte fokusområder i fagplanen vil kunne variere fra år til år. Fagplanen vil revideres hvert år.

Fagplanen er publisert xx.xx.22. Det tas sikte på at behov for revidert plan er offentliggjort innen 31.10.23.

**Valg av opplæringsmetode**

Hvilken metode som brukes ved etterutdanningen er opp til den enkelte leverandør og foretak. Dette kan f.eks. være kurs levert av ekstern leverandør spesielt tilpasset for etterutdanning, generelle eksterne kurs, interne kurs, e-kurs, egen lesing med påfølgende diskusjoner arrangert av foretaket eler andre. Det anbefales at utdannelsen tilpasses praktisk bruk i deltakernes hverdag så langt det er mulig og for å sikre kundene en best mulig behandling ved kontakt med tjenesteyter.

Foretakene velger selv opplæringsmateriell fra interne eller eksterne kilder.

**Krav til dokumentasjon**

Forsikringsformidlingsforetaket må til enhver tid kunne dokumentere at kravene til etterutdanning er oppfylt. Dokumentasjonen skal angi

a.         navn på ansatt og stilling i foretaket

b.         arrangør av etterutdanningen

c.         emneområde med kort beskrivelse av kursets innhold

d.         dato for kursdeltakelser og varighet på kursene.

Foretakene må ha en form for register – internt eller eksternt- som viser gjennomført etterutdanning for den enkelte ansatte med nødvendig dokumentasjon. FinAut har etablert et system for overføring av data knyttet til gjennomførte oppdateringsaktiviteter til FinAuts register fra leverandører og flere medlemsbedrifter. FinAut er åpen for å opprette et register for andre ansatte i medlemsforetak som ønsker dette.

**Del 3 Fagplan for etterutdanning**

**3.1 Felles temaer**

**Tema 1: Regulatorisk utvikling**

Omfatter både regulatoriske endringer og rettspraksis som klargjør krav og innhold i forsikringsformidlingen. Hovedfokus bør være det grunnleggende lovverket og endringer som har skjedd i eller i tilknytning til dette det siste året.

Lov om forsikringsformidling

Begrunnelse: Loven er sentral for hvilke plikter man har som forsikringsformidler samtidig er den ny.

Innhold:

* Hva som anses som forsikringsdistribusjon
* Hvem som omfattes av loven
* Innholdet i etterutdanningskravet – lov og forskrift
* Styrking av kundenes interesser, likebehandling uavhengig av salgskanal

Endret forsikringsavtalelov

Begrunnelse: Loven er endret. De alminnelige delene og avsluttende del av loven er nye.

Innhold:

* Sammenhengen med ny forsikringsformidlingslov
* Hvem som omfattes av loven
* Generelle plikter overfor kundene lagt inn i loven – ivaretakelse av kundens interesse – sikring av at tilbud er i samsvar med kundens krav og behov
* IPID – innhold og funksjon når dette gjennomføres

Andre mulige rettsområder:

Personvern

Hvitvasking

Omfang tema 1:

*Middels*

**Tema 2: God skikk**

Begrunnelse: Krav til god skikk er av stor viktighet for å ivareta næringens og foretakenes renomme. FinAuts bransjenorm God skikk er næringens felles regler ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet. Bransjenormen gjelder både for personlig og digital betjening av kunder.

Innhold:

* Bakgrunnen for bransjereglene og hvilke hensyn de ivaretar
* Bruk av reglene i konkrete situasjoner
* Skillet mellom rådgivning og annen kundekontakt og betydningen av dette skillet
* Skille mellom forsikringsagentens rolle og forsikringsforetakets rolle dersom det er relevant for virksomheten
* Identifisering av interessekonflikter og håndteringen av situasjoner der interessekonflikter kan oppstå
* Forståelsen av særstillingen til forsikringsforetak og det samfunnsansvar som ligger i dette
* Gjenkjenning av etiske dilemmaer
* Grunnleggende kjennskap til bransjenormer om god skikk

Omfang tema 2:

*Lite*

**Tema 3: Etikk**

Begrunnelse: Ansatte som jobber med forsikringsformidling og deres ledere må kunne gjenkjenne etiske utfordringer og dilemmaer i arbeidshverdagen og håndtere disse på ansvarlig og profesjonell måte.

Innhold:

* Gjenkjenning av etiske utfordringer og dilemmaer i arbeidshverdagen
* Håndtering av etiske utfordringer og dilemmaer, herunder interne rutiner/retningslinjer
* Identifisering av interessekonflikter og håndteringen av situasjoner der interessekonflikter kan oppstå
* Forståelsen av særstillingen til forsikringsforetak og det samfunnsansvar som ligger i dette
* Skillet mellom rådgivning og annen kundekontakt og betydningen av dette skillet
* Skille mellom forsikringsagentens rolle og forsikringsforetakets rolle dersom det er relevant for virksomheten

**3.2 Bransjespesifikke temaer**

Med bransjer tenkes det på skadeforsikringer, personforsikring og livsforsikringer utenom pensjon, og pensjons-/sparing- og investeringsprodukter.

Begrunnelse: Formidling av forsikring dekker et veldig stort omfang av produkter. Produktene vil ha store forskjeller, men innenfor den enkelte bransje vil produktene kunne ha en del fellestrekk og felles problemstillinger eller regulering.

Det er ikke nødvendig at alle innholdsmessige punkter berøres hvert år, men leverandørene/forsikringsforetaket må sørge for at punktene dekkes med jevne mellom som repetisjon eller når det skjer utvikling under punktene. Listen må heller ikke oppfattes som uttømmende.

**Tema 1: Skadeforsikring**

Innhold**:**

* Grunnprinsipper for skadeforsikring
* Premiesetting
* Forsikringsøkonomi
* Forsikringsmarkedet innenfor skadeforsikring – trender-/utvikling i markedet, herunder ny, bruk av kunstig intelligens og robotløsninger mv.
* Økonomi og finans: Betydningen av utviklingen i markedet og endret behov hos kundene som følge av dette.
* Skadeforebygging og bærekraft
* Relevante regelverk for fagområdet (spesialregler)
* Relevante bransjestandarder (og endringer i disse)
* Håndtering av forsikringskrav og skadeoppgjør
* Klagehåndtering og utenrettslige klageordninger
* Gjenkjenning og håndtering av svindel o.l.
* Retningslinjer og rutiner i det enkelte foretak - endringer

**Tema 2: Personforsikring/livsforsikringer utenom pensjon**

Innhold**:**

* Grunnprinsipper for personforsikring
* Premiesetting
* Forsikringsøkonomi
* Forsikringsmarkedet person/livsforsikringer utenom pensjon – trender-/utvikling i markedet, herunder bransjestatistikk og analyse av disse, demografisk utvikling osv.
* Skillet i individuelle produkter, gruppeforsikringer og kollektive forsikringer, og betydningen av dette
* Økonomi og finans: Betydningen av utviklingen i markedet og endret behov hos kundene som følge av dette.
* Relevante regelverk for fagområdet (spesialregler)
* Relevante bransjestandarder (og endringer i disse)
* Håndtering av forsikringskrav og oppgjør
* Klagehåndtering og utenrettslige klageordninger
* Alternative produkter innenfor bransjen
* Retningslinjer og rutiner i det enkelte foretak – endringer
* Gjenkjenning og håndtering av svindel o.l.

**Tema 3: Pensjons-/sparing- og investeringsprodukter**

Innhold**:**

* Grunnprinsipper for pensjons-/spareprodukter
* Hovedtrekk i premie- og kostnadsfastsettelse
* Forsikringsmarkedet pensjon-, sparing og investeringsprodukter – trender-/utvikling i markedet
* Skillet i individuelle produkter og kollektive forsikringer, og betydningen av dette
* Kravet til personlig anbefaling for forsikringsbaserte investeringsprodukter
* Økonomi og finans: Betydningen av utviklingen i markedet og endret behov hos kundene som følge av dette. Relevante skatteregler.
* Relevante regelverk for fagområdet (spesialregler)
* Egenskapene til de ulike produktene
* Fordeler og ulemper for kundene ved forskjellige investeringsvalg – herunder betydningen av kundens bærekraftspreferanse
* Relevante bransjestandarder (og endringer i disse)
* Klagehåndtering og utenrettslige klageordninger
* Retningslinjer og rutiner i det enkelte foretak - endringer

Omfang tema 1 til 3:

*Stort*

**3.3 Produktspesifikke- og stillingsspesifikke temaer**

Begrunnelse: Foretakene vil bl.a. ha ulik forretningsstrategi knyttet til de enkelte produktene og produktene vil kunne være spesialtilpasset. Videre vil kundene ha ulike informasjons- og veiledningsbehov knyttet til ulike produkter. I ulik grad vil produktene være underlagt spesiallovgivning. Videre vil det kunne være særlige kunnskapsmessige behov knyttet til ulike typer stillinger.

Innhold:

* Vilkår og betingelser som gjelder for forsikringen, herunder tilleggsrisikoer
* Hvilke forhold det er relevant å avdekke om en kundes forsikringsbehov (kilder for informasjon - begrensninger i adgangen til å innhente opplysninger)
* Alternative dekninger
* Særlige forhold ved pliktige forsikringer

Omfang del 4:

*Stort*